CZU: 338.48-6:001.895:332.142.6 **https://doi.org/10.59295/std2024.10**

IMPACTUL INOVAȚIILOR ASUPRA DEZVOLTĂRII DURABILE ÎN INDUSTRIA TURISMULUI

Ina DOMBROVSCHI
Universitatea de Stat din Moldova
ina.dombrovschi@usm.md
ORCID ID: 0000-0003-3168-5244

Abstract

THE IMPACT OF INNOVATION ON SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE TOURISM INDUSTRY

Sustainable development has emerged as a crucial concept in contemporary discourse, urging industries to adopt practices that balance economic growth alongside environmental conservation and social responsibility. Within the tourism sector, innovation plays a key role in driving sustainable development by promoting efficiency and responsible consumption. In this context, the aim of the study is to highlight the potential of innovation to generate positive social and economic outcomes in the tourism sector by analyzing the different forms of innovation prevalent in the tourism industry, ranging from technological advances to organizational strategies and community-based initiatives.

The study emphasizes the importance of innovation in promoting sustainable development, highlighting the benefits for both the environment and local communities involved in tourism. It highlights concrete examples of innovations in the tourism industry, such as the use of renewable energy in accommodation facilities, the reduction of water consumption, the implementation of digital technologies to improve the management of tourist flows and the promotion of responsible tourism.

Our research findings show that innovation is an essential tool to make the tourism industry more sustainable. The implementation of innovative solutions in various areas of tourism can help protect the environment, boost the local economy and improve the tourist experience. By adopting innovative practices, benefits can be achieved both in the short term, by streamlining operations, and in the long term, by reducing environmental impacts and supporting local communities

Keywords*: tourism, sustainable development, sustainability, innovation, responsible tourism.*

Introducere

Turismul este un sector economic important care contribuie semnificativ la PIB-ul global și la crearea de locuri de muncă. În ultimii ani, industria a cunoscut o creștere semnificativă datorită unui număr de factori precum creșterea veniturilor, globalizarea, liberalizarea transporturilor și accesul ușor la informații. Cu toate acestea, dezvoltarea turismului are un impact major asupra mediului natural și social, turismul poate duce la degradarea mediului, inclusiv poluarea aerului și a apei, generarea de deșeuri, defrișarea pădurilor și epuizarea resurselor naturale. Turismul poate avea, de asemenea, o influență distructivă asupra comunităților locale, prin creșterea costului de trai, distrugerea culturii tradiționale și exploatarea forței de muncă. Toate formele şi activităţile turistice sunt dependente de mediul înconjurător a cărui componente devin resurse exploatabile. **Dezvoltarea durabilă a industriei turismului este esențială pentru a răspunde la provocările actuale și a asigura un viitor prosper pentru această industrie.** Dezvoltarea durabilă a turismului presupune satisfacerea nevoilor turiștilor de astăzi, protejând în același timp resursele naturale și sociale pentru generațiile viitoare. Astfel, implementarea de soluții inovative în domeniul turismului va contribui la protejarea mediului, stimularea economiei locale și oferirea de experiențe memorabile turiștilor.

Rezultate și discuții

Impactul turismului asupra unei destinații a devenit un subiect de discuție important în ultimele decenii. În prezent, industria turismului se confruntă cu diverse provocări care afectează atât mediul înconjurător, cât și comunitățile locale. Printre acestea se evidențiază schimbările climatice, epuizarea resurselor naturale, impactul social al turismului ș.a.

Astfel, se acordă multă atenție și se discută despre efectele negative ale turismului, atât la nivel local, cât și global, cu un accent deosebit pe mediu. Un exemplu tipic este turismul în masă și legătura acestuia cu poluarea zonelor, cu efectele asupra mediului natural și cu existența unei amprente ecologice. La nivel social și cultural, activitatea turistică modifică culturile, identitatea și tradițiile locale. La nivel economic, există, de asemenea, efecte negative, cum ar fi creșterea prețurilor pentru bunuri imobiliare și trai. Impactul acestor influențe negative pot fi atenuate prin crearea unui plan de dezvoltare durabilă, precum și prin gestionarea eficientă a activităților turistice.

Dezvoltarea durabilă este un concept dinamic și în continuă evoluție și se referă la satisfacerea nevoilor generației actuale fără a pune în pericol viitorul următoarelor generații. La nivelul turismului, dezvoltarea durabilă stă la baza dezvoltării produsului turistic, cu un accent deosebit pe comunitatea locală și pe gestionarea mediului natural. În acest sens, turismul durabil poate fi caracterizat ca o formă de turism care este asociată cu calitatea vieții localnicilor și cu calitatea experienței vizitatorilor.

Activitatea turistică afectează în mod semnificativ o destinație din punct de vedere economic, ecologic și social. Ținând cont de faptul că dezvoltarea durabilă este în prezent modul dominant de dezvoltare la nivel mondial, legătura sa cu turismul este deosebit de importantă. Schimbarea tehnologică, economică și socială, indiferent de sector, este continuă și, prin urmare, dezvoltarea durabilă a turismului ar trebui să fie armonizată cu aceste schimbări. Este un fapt că inovarea ca și concept este legată de competitivitatea oricărui tip de întreprinderi și, prin urmare, dezvoltarea durabilă a turismului și a antreprenoriatului ar trebui să integreze orice nouă aplicație inovatoare astfel încât să asigure o dezvoltare durabilă. Cu toate acestea, orice acțiune în sprijinul dezvoltării durabile a turismului ar trebui să fie un proces continuu.

Inovarea și dezvoltarea de noi produse sau servicii oferite sunt elemente foarte importante pentru diferențierea și competitivitatea unei destinații turistice. Inovația poate fi definită ca introducerea de noi produse, procese, metode de organizare sau marketing care duc la îmbunătățiri semnificative ale eficienței sau satisfacției clienților.

Inovațiile joacă un rol crucial în promovarea dezvoltării durabile în industria turismului, contribuind la reducerea impactului negativ al turismului asupra mediului și comunităților locale, în timp ce îmbunătățesc experiența turistică și eficiența operațională. Ele ajută industria turistică să devină mai competitivă, mai eficientă și mai responsabilă din punct de vedere social și de mediu.

Numeroase studii au evidențiat lipsa de inovare în industria turismului sau existența unor rate scăzute, mai ales în comparație cu alte sectoare ale economiei, unde tehnologia și abordarea inovatoare sunt o practică obișnuită. Adevărul este că atât valoarea adăugată, cât și dezvoltarea durabilă pot rezulta din utilizarea practicilor inovatoare. În special, în industria turismului, procesele de creare a aplicațiilor inovatoare reprezintă o practică complexă.

Unii autori susțin că există motive specifice pentru ratele scăzute de inovare în industria turismului. O explicație primară poate fi legată de partea cererii, unde turiștii de masă consumă produse simple și similare, ceea ce poate submina orientarea întreprinderilor către inovare. O altă problemă se referă la dimensiunea întreprinderilor din turism, care sunt în principal întreprinderi mici și mijlocii, ceea ce crește costul și riscul unei potențiale investiții în inovare. Prin urmare, tendința de inovare este legată pozitiv de dimensiunea întreprinderii. Mărimea întreprinderii afectează, de asemenea, tipul de inovare și se limitează adesea la achiziționarea de bunuri și servicii în vederea creșterii eficienței.

Inovațiile pot avea un impact pozitiv semnificativ asupra dezvoltării durabile a industriei turismului, contribuind la:

1. *Eficientizarea utilizării resurselor* prin implementarea tehnologiilor de economisire a energiei în hoteluri și alte unități de cazare, prin aplicarea diferitor sisteme de management al apei, aplicarea de soluții inteligente de gestionare a deșeurilor;

2. Responsabilitate socială sporită prin utilizarea unor platforme care promovează turismul responsabil și oferă turiștilor posibilitatea de a alege cazare și experiențe care contribuie la bunăstarea comunităților locale, dezvoltarea de programe care permit turiștilor să se implice în proiecte de voluntariat și să contribuie la dezvoltarea comunităților locale, precum și asigurarea unor condiții de muncă decente și a respectării drepturilor lucrătorilor din industria turismului;

3. Ocrotirea mediului prin dezvoltarea de destinații turistice care respectă principiile dezvoltării durabile, prin protejarea mediului natural și conservarea biodiversității, prin promovarea utilizării de mijloace de transport ecologice, precum biciclete, vehicule electrice și transport public, pentru a reduce emisiile de CO2 și dezvoltarea de programe de ecoturism și turism verde care oferă turiștilor posibilitatea de a experimenta natura și de a învăța despre importanța protejării mediului;

4. Îmbunătățirea experienței turiștilor datorită utilizării de tehnologii digitale, pentru a oferi turiștilor informații detaliate despre destinații și pentru a le facilita planificarea călătoriilor, oferirea de accesibilitate sporită prin implementarea de soluții care fac turismul mai accesibil pentru persoanele cu dizabilități.

Implementarea inovațiilor durabile în industria turismului poate aduce beneficii semnificative, dar și provocări specifice. În tabelul 1 sunt examinate aceste aspecte în trei domenii cheie.

Tabelul 1. Beneficiile și provocările implementării inovațiilor în industria turismului

Beneficii	Provocări
1. Gestiunea destinațiilor turistice	
- *Eficiența operațională îmbunătățită* (inovațiile în tehnologie și managementul destinațiilor pot optimiza procesele și resursele, reducând costurile și îmbunătățind eficiența). - *Gestionarea durabilă a resurselor* (utilizarea tehnologiilor eco-friendly și a practicilor durabile poate proteja mediul și conservarea resursele naturale). - *Creşterea atractivității destinațiilor* (inovațiile pot aduce noi atracții și experiențe turistice, sporind atractivitatea și competitivitatea destinațiilor).	- *Costuri inițiale ridicate* (implementarea tehnologiilor și practicilor durabile poate necesita investiții substanțiale în infrastructură și formare a personalului). - *Rezistența la schimbare* (unele comunități și operatori pot fi reticenți în adoptarea inovațiilor din cauza fricii de schimbare sau a lipsei de conștientizare a beneficiilor pe termen lung).
2. Experiența turistică	
- *Personalizarea și îmbunătățirea experienței* (tehnologiile digitale și inovatoare pot oferi experiențe turistice mai interactive, personalizate și captivante). - *Accesibilitate îmbunătățită* (inovațiile pot îmbunătăți accesul pentru turiștii cu nevoi speciale și pot crea experiențe mai incluzive și mai echitabile). - *Interacțiunea culturală şi educația* (inovațiile pot facilita interacțiunea turistului cu cultura locală și istoria destinației, oferind oportunități de învățare și schimb cultural).	- *Dependenta excesivă de tehnologie* (concentrarea prea mare pe tehnologie poate reduce interacțiunea umană autentică și poate diminua experiența turistică). - *Supraîncărcarea informațională* (prea multe opțiuni și informații pot avea un efect opus, confuzând sau copleșind turiștii și reducând calitatea experienței).
3. Conservarea resurselor naturale și culturale	
- *Protejarea patrimoniului natural și cultural* (inovațiile pot contribui la conservarea și restaurarea ecosistemelor fragile și a monumentelor culturale prin practici și tehnologii durabile).	- *Suprautilizarea și degradarea* (turismul nepregătit și necontrolat poate duce la suprautilizarea și degradarea resurselor naturale și culturale).

- *Sensibilizare și educație* (tehnologiile de informare și conștientizare pot promova comportamente responsabile și pot educa turiștii despre importanța conservării resurselor). - *Promovarea turismului sustenabil* (inovațiile în turismul responsabil și durabil pot crea oportunități pentru dezvoltarea unui turism mai sustenabil și echitabil).	- *Balanța între conservare și dezvoltare* (gestionarea eficientă a turismului implică găsirea unui echilibru între conservarea patrimoniului și satisfacerea cererii turistice, ceea ce poate fi dificil în practică).

Sursa: Elaborat de autor

Pe măsură ce digitalizarea și sustenabilitatea accelerează, **inovația în industria călătoriilor și turismului** a luat diverse forme. În esență, se referă la numeroasele moduri în care companiile actualizează experiența pe care o au clienții și turiștii atunci când călătoresc. Tehnologia oferă clienților mult mai multă putere și independență în călătoriile lor, de asemenea acest lucru face posibil ca companiile din domeniul turismului să îmbunătățească eficiența și să crească satisfacția clienților. Astfel, printr-o aplicație mobilă e posibil de rezervat un zbor sau un hotel, de descărcat cartele de îmbarcare de pe telefon, se poate cumpăra bilete pentru un muzeu, se poate răsfoi meniul unui restaurant pe un cod QR etc. Tehnologiile digitale, cum ar fi turismul virtual și realitatea augmentată, pot oferi o alternativă sustenabilă la călătoriile fizice, reducând astfel presiunea asupra destinațiilor turistice supraaglomerate și contribuind la protejarea mediului înconjurător. De asemenea, aceste tehnologii pot îmbunătăți accesibilitatea și experiența turistică pentru persoanele cu mobilitate redusă sau cu alte dificultăți.

Inovațiile tehnologice, cum ar fi sursele de energie regenerabilă, sistemele de gestionare a deșeurilor și tehnologiile de construcție durabilă, pot reduce amprenta de carbon a industriei turismului și pot minimiza poluarea mediului. Utilizarea acestor tehnologii poate contribui la protejarea resurselor naturale și a ecosistemelor fragile în destinațiile turistice.

Inovațiile în domeniul turismului responsabil și durabil promovează practici etice și ecologice în cadrul industriei turistice. Acestea pot include programe de educație și conștientizare a turiștilor, promovarea turismului în comunitățile locale și colaborarea cu diverse organizații pentru conservarea patrimoniului cultural și natural.

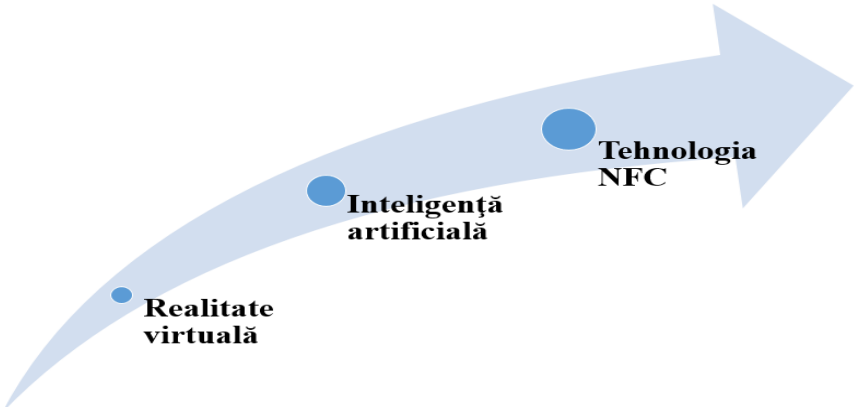


Figura 1. Inovații și tendințe tehnologice în industria turismului
Sursa: Elaborat de autor în baza [4]

Tehnologia Near Frequency Communication (denumită adesea tehnologie NFC**)** este o formă de tehnologie fără fir care permite a două dispozitive să vorbească între ele și să facă schimb de date. Tehnologia NFC este utilizată pe scară largă de către indivizi în viața de zi cu zi pentru plățile fără contact, dar este, de asemenea, folosită de companii pentru a îmbunătăți operațiunile și serviciile oferite.

În cazul fimelor din sectorul călătoriilor și turismului, tehnologia NFC îmbunătățește eficiența și face posibilă personalizarea experienței clienților. De exemplu, una dintre principalele moduri în care tehnologia NFC este utilizată în hoteluri este ca o cheie a ușii. În loc să aibă nevoie de o cheie fizică a ușii sau de un card swipe, vizitatorii pur și simplu își descarcă cheia virtuală pe telefon și o țin de un pad digital de pe ușă pentru a intra în camera lor. Acest lucru îmbunătățește atât securitatea, cât și eficiența.

Deci, tehnologia NFC este forma principală de inovare tehnologică în sectorul turismului. Poate fi folosit pentru a oferi vizitatorilor informații cheie și pentru a-și personaliza călătoria clienților. Multe hoteluri folosesc acum tehnologia NFC în avantajul lor pentru a facilita vizitatorilor să obțină instantaneu informațiile de care au nevoie.

Inteligența artificială este o altă formă de tehnologie care este valorificată de industria călătoriilor și turismului. Inteligența artificială este principala modalitate prin care întreprinderile din turism creează în mod precis și eficient experiențe personalizate pentru oaspeții lor.

Inteligența artificială poate prelua și procesa încărcări uriașe de date. Odată ce aceste date sunt colectate și înregistrate, sistemele inteligenței artificiale pot rula rapoarte care vor arată cu ușurință ce merge bine și ce le place oamenilor și de ce oamenii nu se bucură sau ce nu agreează. Cu aceste informații, se poate modifica și personaliza experiențele vizitatorilor. Inovațiile în domeniul inteligenței artificiale și al analizei datelor pot îmbunătăți planificarea și gestionarea destinațiilor turistice, contribuind la optimizarea rutelor turistice, la personalizarea experiențelor și la anticiparea și gestionarea fluxurilor de turiști. Aceste tehnologii pot ajuta la reducerea supraaglomerării și la minimizarea impactului asupra mediului și comunităților locale.

Unități precum hoteluri, croaziere, tururi de vacanță foarte des folosesc **realitatea virtuală** sau realitatea augmentată pentru a îmbunătăți experiența de rezervare. Includerea unei opțiuni de realitate virtuală sau de realitate augmentată pentru a vizualiza camere, destinații sau tururi oferă oaspeților o previzualizare a experienței pe care urmează să o rezerveze. În timpul pandemiei de Covid-19, unele companii au folosit realitatea virtuală pentru a oferi călătorilor tururi ghidate în jurul insulelor și locațiilor frumoase, pentru ca oamenii să se bucure de acasă. Deși aceasta a fost o soluție la o problemă foarte specifică, realitatea virtuală va continua să fie folosită pentru a le oferi celor care nu au capacități de a zbura și de a explora locuri noi, șansa de a le experimenta de acasă.

Concluzii

Viitorul turismului este strâns legat de inovație care nu este doar un instrument, ci o necesitate pentru dezvoltarea durabilă a turismului. Prin implementarea inovației, industria poate contribui la conservarea mediului, la prosperitatea locală și la crearea unor experiențe de neuitat pentru turiștii secolului XXI.

Industria călătoriilor și a turismului trebuie să adopte în mod continuu strategii inovatoare pentru a face afacerile din turism mai eficiente, pentru a menține costurile scăzute și pentru a menține un avantaj competitiv. Utilizarea tehnologiilor inovatoare face posibilă personalizarea experienței clienților și îmbunătățirea satisfacției clienților, deoarece problemele pot fi rezolvate în timp real. În plus, tehnologia face posibilă eficientizarea operațiunilor și reducerea costurilor. Pe măsură ce inovațiile continuă să apară, industria va trebui să fie adaptabilă și receptivă la schimbări pentru a rămâne competitivă și relevantă. Implementarea cu succes a inovațiilor va determina un turism mai durabil, mai prosper și mai benefic pentru toți cei implicați.

Bibliografie:

1. Băbăiţă, C., Şipoş, G., Ispas, A., Nagy, A. Leadership style and culture for innovation in hotel industry. Selected Topics in Economy & Management Transformation, vol. II, 5th WSEAS International Conference on Economy and Management Transformation, 24-26 Octombrie 2010
2. Gribincea, A., Gribincea, C., Sandu, M. Tehnologii inovaționale în turism și necesitatea elaborării lor. In: *Dezvoltarea relaţiilor comerciale din perspectiva integrării economice a Republicii Moldova în circuitul economic internaţional*, 21-22 septembrie 2017, Chişinău. Complexul Editorial INCE, 2017, Vol.2, pp. 96-99. ISBN 978-9975-3171-6-0.

3. Inovația în industria turistică. (accesat 14.03.2024). Disponibil: https://www.stagii-inovative.ro/media/inovatia-in-industria-turistica/
4. Innovation for tourism sustainability: Priorities & Opportunities. (accesat 09.03.2024). Disponibil: https://sustainability-leaders.com/innovation-for-tourism-sustainability-priorities-and-opportunities/